

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Keaslian Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	8
E. Tujuan Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kualitas Pelayanan	10
B. Citra	11
C. Kepuasan Pasien	12
D. Biaya Beralih Merek	13
E. Loyalitas Pasien	14
F. Landasan Teori	16
G. Kerangka Konseptual	17
H. Hipotesis	20
BAB III. METODE PENELITIAN	21
A. Rancangan Penelitian	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21

C. Subyek Penelitian	21
D. Identifikasi Variabel Penelitian	22
E. Definisi Operasional Variabel	23
F. Instrumen Penelitian	27
G. Jalannya Penelitian	29
H. Pra Uji	30
I. Analisis Data	36
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Deskripsi Data Responden	42
B. Deskripsi Variabel Penelitian	45
C. Analisis Data Penelitian	48
D. Keterbatasan Penelitian	78
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	85
RINGKASAN TESIS	141
SUMMARY	142
NASKAH PUBLIKASI	143